

# Klanttevredenheidsonderzoek

Right Management Nederland B.V.

08-03-2022



## KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

Dit instituutsrapport belicht de activiteiten van Right Management Nederland B.V. vanuit verschillende invalshoeken:

vanuit de klant (Klanttevredenheidsonderzoek)

vanuit Cedeo (Bezoekverslag en Conclusie van de onderzoeker)

### INHOUDSOPGAVE

|                                                                                        |          |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>CEDEO-ERKENNING .....</b>                                                           | <b>1</b> |
| 1. ACHTERGROND.....                                                                    | 1        |
| 2. CRITERIA.....                                                                       | 1        |
| 3. METHODE.....                                                                        | 1        |
| 4. PROCEDURE .....                                                                     | 2        |
| <b>KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....</b>                                                | <b>3</b> |
| KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK CEDEO OUTPLACEMENT, LOOPBAANBEGELEIDING EN -COACHING ..... | 3        |
| <b>BEZOEKVERSLAG .....</b>                                                             | <b>7</b> |
| <b>CONCLUSIE VAN DE STICHTING CEDEO BEDRIJFSOPLEIDINGEN .....</b>                      | <b>9</b> |

## Cedeo-erkenning

### 1. Achtergrond

Er zijn in Nederland naar schatting ruim 8.500 commerciële opleidingsinstituten die een veelvoud aan maatwerk- en open opleidingen aanbieden. Voor veel opleidingsfunctionarissen vormt dit enorme aanbod een onoverzichtelijk en, in kwalitatieve zin, ondoorgrondelijk geheel. Daarnaast zijn er enkele duizenden organisaties die zich richten op het brede terrein van organisatieadvies, juridisch advies en intensieve begeleiding door middel van coaching.

Om zicht te bieden op instituten die aantoonbaar naar tevredenheid van bedrijven en organisaties cursussen, trainingen, opleidingen, organisatieadvies of coaching hebben verzorgd, voert Cedeo te Rotterdam klanttevredenheidsonderzoeken uit onder inkopers van deze diensten.

Op dit moment zijn op deze wijze zo'n 800 instituten op basis van marktwaardering geselecteerd en in het Cedeo-bestand opgenomen.

### 2. Criteria

Om in aanmerking te komen voor erkenning stelt Cedeo duidelijke eisen in de vorm van kwantitatieve en kwalitatieve criteria.

Kwantitatieve criteria ter borging van de continuïteit:

- De organisatie heeft meer dan vijf opdrachtgevers.
- De organisatie is minimaal drie jaar actief.
- De organisatie heeft een minimum jaaromzet van € 250.000,-.

Kwalitatieve criteria:

- De organisatie moet kunnen aangeven op welke wijze het haar aanbod ontwikkelt.
- De organisatie heeft op een bedrijfsgerichte wijze, bij meerdere organisaties en deelnemers, positieve resultaten geboekt. Of dit zo is, wordt gemeten aan de hand van een Klanttevredenheidsonderzoek.
- De organisatie moet in haar handelen aantoonbaar bedrijfsgericht zijn.

### 3. Methode

Cedeo verleent zowel een erkenning voor Maatwerk en Open Bedrijfsopleidingen, opleidingen door middel van e-Learning (niet zijnde blended learning), voor Coaching, Bedrijfsadvies, Outplacement, Loopbaanbegeleiding, Juridisch - en Organisatie Advies.

Hieronder volgt een toelichting op de onderzoeksmethoden die aan de erkenningen ten grondslag liggen.

Tijdens het Klanttevredenheidsonderzoek benadert Cedeo deelnemers, (opleidings-)functionarissen en/of opdrachtgevers met een aantal gerichte vragen over hun ervaringen met de onderzochte organisatie. Hoe waarderen zij de samenwerkingsrelatie, de dienstverlening en de prestaties van uw organisatie? Centraal staat daarbij telkens de vraag in hoeverre het instituut erin is geslaagd gewekte verwachtingen en gedane beloften daadwerkelijk waar te maken. Pas bij een hoge mate van tevredenheid onder de ondervraagde referenten over de verschillende stappen in het voor-, uitvoerings-, en natraject én indien het instituut voldoet aan de vereiste basiscriteria rondom **kwaliteit**, **continuïteit** en **bedrijfsgerichtheid** (zie punt 2), komt het in aanmerking voor Cedeo-erkenning. Cedeo stelt zich op het standpunt dat voor de aangevraagde erkenning tenminste 80% van de benaderde referenten zich dient uit te spreken in termen van 'tevreden' tot 'zeer tevreden'.

Afhankelijk van het uitgevoerde onderzoek verleent Cedeo de volgende erkenningen:

- Cedeo-erkend Maatwerk Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Open Bedrijfsopleidingen
- Cedeo-erkend Coaching
- Cedeo-erkend Coach
- Cedeo-erkend e-Learning
- Cedeo-erkend Assessment
- Cedeo-erkend Juridisch Advies
- Cedeo-erkend Organisatieadvies
- Cedeo-erkend Bedrijfsadvies
- Cedeo-erkend Interim management
- Cedeo-erkend Onderwijsadvies of Onderwijsbegeleiding
- Cedeo-erkend Outplacement, Loopbaanbegeleiding en –coaching
- Cedeo-erkend Werving & Selectie
- Cliëntenaudit Blik op Werk

Erkenningen hebben een geldigheid van 2 jaar na afgifte.

#### 4. Procedure

Nadat het instituut zich heeft aangemeld voor Cedeo-erkenning, wordt de volgende procedure gehanteerd:

- Tijdens een kennismakingsgesprek moet blijken dat het instituut voldoet aan de kwantitatieve criteria die als basis dienen voor het uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek.
- Cedeo voert het klanttevredenheidsonderzoek uit.
- Cedeo bezoekt het instituut. Gedurende dat bezoek worden met de directie de uitkomsten van het onderzoek besproken, en saillante informatiepunten, door het instituut verstrekt in de vragenlijst, nader tegen het licht gehouden. Cedeo stelt daarnaast aanvullende vragen met betrekking tot zorg rondom kwaliteit, continuïteit en bedrijfsgerichtheid.
- Op basis van de vragenlijst, de geregistreerde ervaringen van referenten en het bezoek, worden conclusies getrokken die resulteren in een advies.
- Dit advies wordt uitgebracht aan het Bestuur van de Stichting Cedeo. Dit advies kan zijn:
  - toekennen van de Cedeo-erkenning en daarmee:
    - (continuering van) publicatie en opname op de website van Cedeo;
    - (continuering van) positieve advisering door de Helpdesk van Cedeo;
  - geen toekenning of continuering van de erkenning.
- Het Stichtingsbestuur verleent al dan niet de Cedeo-erkenning. Bij een positieve uitspraak zijn de onderzoeksresultaten openbaar en bij Cedeo te verkrijgen.
- Daar waar in de rapportage van het klanttevredenheidsonderzoek wordt gesproken over “hij” kan ook “zij” worden gelezen.

## Klanttevredenheidsonderzoek

### Klanttevredenheidsonderzoek Cedeo Outplacement, Loopbaanbegeleiding en -coaching

Aantal referenten geïnterviewd: 10

| Score tevredenheid ①                                 | 1 | 2 | 3   | 4   | 5   |
|------------------------------------------------------|---|---|-----|-----|-----|
| Voortraject                                          |   |   |     | 50% | 50% |
| Plan van aanpak                                      |   |   |     | 50% | 50% |
| Uitvoering                                           |   |   |     | 40% | 60% |
| Adviseurs                                            |   |   |     | 40% | 60% |
| Afronding②                                           |   |   | 20% | 30% | 30% |
| Organisatie en Administratie                         |   |   |     | 50% | 50% |
| Relatiebeheer                                        |   |   |     | 30% | 70% |
| Prijs-kwaliteitverhouding③                           |   |   |     | 40% | 20% |
| Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal |   |   |     | 50% | 50% |

- ① 1 = zeer ontevreden  
 2 = ontevreden  
 3 = noch ontevreden/noch tevreden  
 4 = tevreden  
 5 = zeer tevreden
- ② Twee referenten onthouden zich van een oordeel over de afronding.
- ③ Vier referenten onthouden zich van een oordeel over de prijs-kwaliteitverhouding.

#### Toelichting op de gegeven antwoorden:

##### Voortraject

Bij meerdere referenten is er al langer een relatie met Right Management als bureau voor outplacementtrajecten. Anderen zijn door een relatie op dit bureau gewezen. Ter illustratie: "We werken al jaren met hen samen", "We zijn onderdeel van een internationaal concern en daar waren al afspraken met Right Management" en "Een collega had hen al gevonden als een bureau voor hoger opgeleiden." Meerdere redenen worden genoemd om voor dit bureau te kiezen, waaronder: de goede feedback van de kandidaten, het vertrouwen, het langlopende contract, de klantgerichtheid en de goede resultaten.

Enkele citaten op dit gebied: “In het verleden is het goed gegaan in de afgenomen trajecten”, “Ik had een hoogopgeleide kandidaat en zocht daarvoor dus een bureau voor het hogere segment. Daarnaast speelde hun efficiëntie en het goede contact mee bij de keuze” en “We werken al jaren met hen samen in reorganisaties en hebben wereldwijd goede ervaringen met dit bureau.” In de voorbereiding op het traject vindt op een goede manier overleg plaats met de klant om de specifieke vraag en wensen helder te krijgen. Vervolgens komt daar een voorstel uit voor het plan van aanpak met de bijbehorende offerte. In dit proces krijgt de klant alle ruimte om het voorstel voor het traject aan te passen. Na de aanmelding van de kandidaat vindt een intakegesprek plaats, waarin uitleg wordt gegeven over de werkwijze van het bureau en een inventarisatie wordt gemaakt van de behoefte en wensen van de kandidaat. Men laat zich positief tot zeer positief uit over de werkwijze in het voortraject.

### **Plan van aanpak**

Bij allen heerst tevredenheid over het plan van aanpak van het traject. In goed overleg met de klant wordt het programma van het traject bepaald, waarbij de behoefte van de klant leidend is. Enkele uitspraken: “Binnen ons sociaal plan bieden we een traject aan met een aantal vaste onderdelen en dat hebben we samen met hen goed afgesproken”, “Ik vond het een fantastische begeleiding met een goed programma met verschillende stappen. Ook was er aandacht op het mentale gebied en werd ik erop gewezen om de tijd te nemen voor het traject en mezelf”, “Afgesproken was een vast traject, maar in overleg kon daarvan afgeweken worden” en “Tijdens het kennismakingsgesprek hebben we gesproken over de mogelijkheden en mijn achtergrond. Er bleek geen goede match te zijn met de eerste coach. Die heeft mij toen gekoppeld aan een executive coach en dat bleek een geweldige match.” De kosten van de trajecten zijn van tevoren bekend en worden omschreven in een heldere offerte. Een van de geïnterviewden merkt in dit kader nog wel op dat er bij de prijsafspraken misschien wat meer gekeken kan worden naar de resultaatverplichtingen die daarbij horen.

### **Uitvoering**

Alleen maar positieve en zeer positieve beoordelingen worden gegeven voor de uitvoering van de trajecten. In de uitvoering wordt voldaan aan de verwachtingen van zowel de opdrachtgever als de kandidaat. Er wordt gezorgd voor een traject dat voldoet aan de wensen van de klant en daarnaast maatwerk is naar de kandidaat toe. Illustratief zijn de volgende citaten: “Het grove geraamte van het traject staat vast met een aantal hoofdonderdelen, maar er is ruimte voor een ander traject afgestemd op de persoon. Vanaf de start is er naar mij toe een tweewekelijkse update over wie er in het traject zit en met welke coaches. Ik ben uitermate positief over het adequate verloop van de trajecten”, “Het outplacementtraject staat redelijk vast, maar per programma is er ruimte voor speciale wensen en maatwerk. Tijdens de aanmelding hebben we veelvuldig contact en tijdens de uitvoering word ik regelmatig op de hoogte gehouden van de vorderingen”, “Ik ben heel tevreden. Het is een behoorlijk strakke begeleiding in het begin. Dat is een verplichte ontdekking van jezelf op zoek naar iets leuks voor jou en dat werkt goed. We hebben vaste afspraken over de online terugkoppeling door de coach over de lopende zaken, verlengingen en problemen”, “Ik ben super tevreden. Ze zijn flexibel in de keuze van de modules en ze werken met goede coaches die betrokken zijn en begaan zijn met de mensen”, “Voor de tweede keer in dertig jaar moest ik weer solliciteren. Ze hadden goede webinars, onder andere over het gebruik van LinkedIn, het opstellen van het CV en het schrijven van een motivatiebrief. Naar mijn behoefte gaf de coach mij ondersteuning en feedback en dat werkte voor mij het beste” en “Ik heb de nodige goede webinars gevolgd en daarnaast ben ik heel tevreden over de coach. Hij heeft mij inspiratie gegeven en zorgde dat ik nieuwe energie kreeg. Hij hielp mij ook om afwegingen te maken over de hoeveelheid tijd die ik stak in het traject. Hij zorgde ervoor dat de balans erin werd behouden.”

### Adviseurs

Uit de interviews komt duidelijk de waardering voor de adviseurs van het bureau naar voren. Men spreekt over betrokken mensen met veel expertise. Ook vinden de referenten de goede match tussen de adviseur en de kandidaat heel belangrijk en daar is Right Management volgens hen heel sterk in. Enkele citaten ter illustratie van deze positieve beoordeling: “De coach is paraat om mee te sparren en staat je aan de zijlijn aan te moedigen bij de sollicitatiegesprekken”, “De kwaliteit is goed. Het meeste contact heeft natuurlijk door de corona online plaatsgevonden, waar ze goed mee om zijn gegaan. Naast de groepsactiviteiten houden ze ook een-op-een gesprekken. Ze zetten je aan het denken en komen met onderwerpen waar je zelf nog niet aan had gedacht”, “Hij was een schot in de roos. Hij begreep mij heel goed met zijn directe manier van communiceren en het niet in herhalingen vervallen. Hij wist goed op mijn niveau te werken en was daarnaast een prima vent”, “Ze hebben heel deskundige mensen, waaruit ze naar behoefte kunnen kiezen”, “Hij vraagt goed door en breder dan alleen over het werk. Hij weet mij heel goed te begeleiden in het proces”, “We maken gebruik van meerdere coaches en ze zorgen altijd voor een goede match met de medewerker. Als iemand meer aandacht nodig heeft, spelen ze daar direct op in. We hadden bijvoorbeeld een kandidaat met autistische trekjes en ook daar hebben ze gezorgd voor een bijpassende coach” en “Ik vond hem heel deskundig en zeer behulpzaam. Hij heeft ook zijn netwerk ingezet en is met ideeën gekomen, waar ik nooit aan had gedacht.”

### Afronding

Bij twee referenten is het traject nog niet afgerond en zij geven om die reden geen score voor dit onderdeel. De anderen laten zich in meerderheid positief uit over de afronding van de trajecten door Right Management. Zij vinden dat het traject op een goede manier wordt afgesloten met een eindgesprek en na afloop wordt ook feedback gevraagd over het verloop van het traject en de kwaliteit van de coach. Enkele citaten: “Ik heb een andere baan gevonden en sindsdien hebben we nog wel een paar keer contact gehad”, “We houden een eindgesprek en evaluatie met de coach” en “Ik had binnen drie maanden ander werk en direct een vast contract. Toen hebben we het traject afgesloten met daarbij de opening om later nog ondersteuning te vragen.” Een van hen vindt dat de terugkoppeling naar de opdrachtgever na de reorganisatie nog wat uitgebreider kan en geeft een score drie. Over de nazorg door Right Management worden in de vraaggesprekken alleen maar positieve verhalen gehoord, wat ook naar voren komt in de volgende uitspraken: “Het bijzondere is dat ze de mensen niet helemaal loslaten na het traject. Als er een terugval is of nog behoefte is aan een stukje ondersteuning, kunnen ze terugvallen op de coach. Ik ben daar heel erg tevreden over”, “De coach heeft een berichtje gestuurd om te vragen naar hoe de baan bevalt en we hebben nog een afspraak gemaakt voor een gesprek. Ook kan ik met vragen altijd nog bellen” en “De coach is nog steeds geïnteresseerd en houdt contact met mij.” Men is tevreden over de resultaten die worden bereikt in de trajecten. Enkele citaten: “Het doel is bekend, namelijk dat de overstap vanuit een baan naar een andere passende baan soepel en voorspoedig verloopt of dat de kandidaten zo snel mogelijk uit de WW geraken, en dat doen ze goed” en “Mede op grond van de behaalde resultaten en de tevredenheid van de medewerkers kiezen we voor hen.” Een van de referenten is niet helemaal tevreden over de opbrengst in de afgelopen periode en hij vraagt zich af of dit mede door de coronaperikelen is veroorzaakt. Hij geeft een neutrale score voor de afronding.

### Organisatie en Administratie

Allen zijn goed te spreken over de organisatie en administratie van Right Management. Het bureau is goed te bereiken en de reactie op vragen is snel en ter zake kundig. Ter illustratie: “De bereikbaarheid is naar wens. Ze reageren zeer alert”, “Ik heb vaste contactpersonen bij operations en klantcontact en we zitten samen in een overleggroep. Ze zijn partner van ons in het outplacement”, “We hebben een vaste accountmanager met daarnaast ook een vaste vervanger voor hem en dat contact verloopt heel goed” en “Zelfs op vakantie en op vrije dagen krijg ik een reactie van mijn aanspreekpunt.” Ook op het gebied van flexibiliteit worden alleen maar positieve geluiden gehoord. Dit komt naar voren in de volgende uitspraken: “Hun flexibiliteit wordt door ons getoetst en besproken met de kandidaat en dat zit goed”, “Ze zijn zeker flexibel naar de klant. In het overleg met de OR heb ik hen echt nodig gehad voor het inwilligen van een aantal verzoeken van de OR” en “In het overleg met de coördinator tonen ze veel flexibiliteit.” De afspraken worden correct nagekomen en ook de facturatie verloopt zonder problemen. “De facturatie liep al goed en twee jaar geleden hebben we wat kleine aanpassingen doorgevoerd, waardoor het nu nog soepeler verloopt”, geeft een van hen aan. Men spreekt dan ook over een professioneel bureau dat zijn zaken goed op orde heeft.

**Relatiebeheer**

Men laat zich positief uit over de wijze waarop Right Management de relatie met de klant onderhoudt. Deze tevredenheid geldt zowel voor de opdrachtgevers als de kandidaten. Illustratief zijn de volgende uitspraken: “Er zit structuur in het contact. Ze hebben eens in de twee maanden een meeting met mij”, “De relatie is goed. Het is niet nodig dat zij mij benaderen, want ik neem zelf contact op als ik daaraan behoefte heb en dat is prima”, “Ik kon zelf aangeven wanneer ik nog behoefte had aan contact. Als ik een vraag had en eerder contact wilde, kon dat altijd”, “Na het traject hebben ze nog contact opgenomen met mij. Ze tonen echt belangstelling” en “De coördinator informeert regelmatig bij mij naar hoe het gaat. Het contact is prettig en de interesse is oprecht.”

**Prijs-kwaliteitverhouding**

Vier referenten hebben zich niet beziggehouden met de prijs van het traject en onthouden zich dan ook van een score voor dit onderdeel. Daarbij geven zij wel aan dat het bureau hoge kwaliteit levert. De anderen zijn goed te spreken over de prijs-kwaliteitverhouding. Zij spreken over goede kwaliteit tegen een marktconforme prijs. Enkele citaten: “Hun prijzen zijn volgens mij in overeenstemming met de arbeidsmarkt”, “We hebben als internationaal bedrijf goede afspraken kunnen maken over de prijs en ze leveren prima kwaliteit” en “Ze hanteren reële prijzen en zorgen voor een kwalitatief goed traject. Daarnaast zijn de kandidaten tevreden en dat is heel belangrijk.”

**Tevredenheid projectuitvoering / samenwerking totaal**

Alles bij elkaar genomen zijn alle respondenten tevreden of zeer tevreden over de uitvoering van de trajecten en de samenwerking met het bureau. Verschillende sterke punten worden in de vraaggesprekken genoemd, waaronder: de landelijke dekking, de flexibiliteit in het maatwerk, het meedenken en de kwaliteit van de adviseurs. Ter illustratie: “De coach had niet veel input nodig om mij te begrijpen”, “Ik vind dat ze voor een breed publiek outplacement aanbieden, van laag tot hoog opgeleid. Misschien zijn ze niet het aangewezen bureau voor mensen met een echt zwaar profiel en salarissen boven de ton”, “Ze zijn flexibel in het traject en kunnen ook ingezet worden voor anderstalige medewerkers. Bovendien ben niet alleen ik maar zijn ook de kandidaten positief over het traject”, “Er zit structuur in het traject met de stappen die je kunt maken, wat je kunt doen en hoe je het kunt doen”, “Ze hebben webinars in groepjes met break-out rooms en groepsopdrachten en dat werkte prima, ondanks dat het allemaal online moest gebeuren”, “Ik vond de support van de coach heel goed en de webinars waren heel uitgebreid met goede begeleiding. Iedereen werd erbij betrokken en iedereen was gelijk” en “Sterk is voor mij hun kennis en kunde voor wat betreft de coaching en hun aanpak bij hoogopgeleide kandidaten.” Drie respondenten hebben nog een tip of aandachtspunt voor het bureau en verwoorden dit als volgt: “De respons van de backoffice was over het algemeen goed maar soms niet technisch genoeg op het moment dat ik problemen ondervond met Teams op mijn Apple Macintosh computer”, “Als je webinars hebt met break-out rooms, kijk dan ook naar de match tussen de deelnemers. Dan zal het nog beter zijn” en “Ik vond de job-database wat moeilijk. Je kon bedrijven zoeken op kenmerken en dat vond ik lastig. Ook vond ik de analyses van jobs moeilijk te interpreteren.” Men is bereid om Right Management aan te bevelen aan anderen en sommigen hebben dit ook al gedaan.



## Bezoekverslag

Dit bezoekverslag is opgesteld door Cedeo. Het vormt een samenvatting van het gesprek dat adviseur Mevrouw D.C.M. Oudman - Dotulong voerde met Right Management Nederland B.V. op 08-03-2022.

### Algemeen

Right Management, onderdeel van ManpowerGroup Talent Solutions, heeft ruim 40 jaar ervaring in talentontwikkeling. Right Management streeft ernaar de dienstverlening maximaal aan te laten sluiten op de waarden, visie, cultuur en doelstellingen van organisaties. Men heeft in de loop der jaren een duizendtal mensen aan werk geholpen en veel kandidaten succesvol geholpen bij het overstappen naar nieuwe rollen of nieuwe organisaties. Sinds de oprichting (1980) helpt Right Management organisaties met individuele talentontwikkeling en loopbaanmanagement om de effectiviteit te vergroten. De expertisegebieden van Right Management zijn; outplacement services, loopbaanmanagement, leiderschapontwikkeling en organisatie-effectiviteit. Men ondersteunt bedrijven niet alleen bij het ontwikkelen van het talent van medewerkers, maar ook bij het reduceren van kosten en het verhogen van de prestaties. Bij voorkeur werkt Right Management in een partnershiprelatie, om zo de dienstverlening optimaal te laten aansluiten bij de bedrijfssituatie van de klant. Onderscheidend kenmerk van Right Management is dat de invulling van trajecten altijd contextafhankelijk is en men zoveel mogelijk maatwerk levert. In Nederland kent Right Management verschillende uitvoeringslocaties. De uitkomsten van het door Cedeo uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek zijn besproken met Fleur Duynisveld (Consultant Career Expert) en Martijn Sickenga (Sales Director) via MS Teams.

### Kwaliteit

Het klanttevredenheidsonderzoek heeft betrekking op de outplacement- en loopbaanbegeleidingstrajecten. Naar de kwaliteitseisen van Right Management vormt bij deze trajecten een gedegen en uitgebreid voortraject een belangrijke factor voor een positief resultaat. Het bureau besteedt dan ook veel tijd en aandacht in het voortraject aan zowel opdrachtgever, als kandidaat. Met aandacht analyseert men wat de huidige en gewenste situatie is. Op deze manier stelt Right Management vast welke interventie het meest optimale rendement oplevert. De consultants van Right Management zijn gespecialiseerd in meerdere werkvelden en kunnen daarom met een helicopterview de vraagstukken benaderen, verbanden aanbrengen en effectieve oplossingen ontwikkelen. Dit vormt een belangrijk onderscheidend kenmerk van het bureau. Right Management heeft kwaliteit hoog in het vaandel. Alle consultants zijn gecertificeerd en van psychologen wordt verwacht dat zij werken volgens de gedragscodes van het NIP (Nederlands Instituut van Psychologen). In de visie van Right Management leveren het uitwisselen van ervaringen en intervisie een belangrijke bijdrage aan de continue professionalisering van de consultants. Naast de expertise van de consultants is ook de kwaliteitsbewaking aan de hand van kandidaten- en klanttevredenheidsonderzoeken een belangrijke borg voor de kwaliteit van de dienstverlening.

### Continuïteit

Right Management wil duurzaam succesvol zijn in het ontwikkelen en uitvoeren van strategische personeelsoptimaliseringen. Men streeft ernaar sterke banden op te bouwen gebaseerd op gedeelde doelen en vertrouwen. Door de talent- en loopbaanstrategie zo nauw mogelijk aan te laten sluiten op de bedrijfsstrategie tracht Right Management de organisatorische prestaties verder te optimaliseren. De oplossingen van Right Management zijn doordacht en op maat. Met vertrouwen in de eigen organisatie garandeert men strategieën en oplossingen uit te voeren die aansluiten op de organisatiecultuur, -waarden, -visie en -doelstellingen. In de visie van Right Management levert implementatie op basis van de juiste inzichten meetbare resultaten en de basis voor succes op lange termijn. Gezien het feit dat Right Management onderdeel uitmaakt van een internationale organisatie, veel vaste (internationale) klanten kent, zich focust op kwaliteit en de informatie die tijdens het bezoek is verstrekt, verwacht Cedeo dat de continuïteit van het bureau voor de komende tijd voldoende is geborgd.

**Bedrijfsgerichtheid**

In de trajecten richt Right Management zich zoveel mogelijk op kandidaten en hun persoonlijke wensen. Zo worden loopbaanbegeleidingstrajecten afgestemd op het niveau en de begeleidingsbehoefte van de kandidaten. Met het gebruik van verschillende technologische hulpmiddelen speelt het bureau alert en innovatief in op de mogelijkheden van de technologie én op de wensen en behoeften van de deelnemers. Ook kennisdeling is voor Right Management een belangrijk item. Zo worden voor klanten ondermeer webinars georganiseerd en worden voor kandidaten alumni-bijeenkomsten georganiseerd die van essentieel belang zijn voor hun netwerk. Zoals ook uit het onderzoek blijkt krijgen het voor- en natraject alsmede relatiebeheer veel aandacht. Right Management wordt als een betrokken en flexibele organisatie beschouwd. Ook over de wijze waarop men op de COVID19-maatregelen heeft geanticipeerd is men goed te spreken. Daar waar mogelijk en gewenst hebben (delen van) programma's online plaatsgevonden.

## Conclusie van de Stichting Cedeo Bedrijfsopleidingen

Op basis van de positieve uitslag van het uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoek is het instituut toegestaan voor de periode van twee jaar het predicaat 'Cedeo-erkend' te voeren; de periode in overeenstemming met het uitgereikte certificaat.

Daarnaast heeft het instituut recht op:

- De mogelijkheid om gebruik te maken van de vermelding 'Cedeo-erkend' voor PR-activiteiten
- Publicatie van daartoe bestemde beeldmerk(en) 'Cedeo-erkend'
- Opname op de website van Cedeo: [www.cedeo.eu](http://www.cedeo.eu), waaronder
  - contactgegevens
  - verleende erkenningen
  - integraal klanttevredenheidsonderzoek
  - opname opleidingenaanbod, inclusief rechtstreekse link naar website
- Publicatie als erkend bureau in advertenties
- Positieve advisering via de Helpdesk Opleidingen Cedeo